

عملکرد شورای حل اختلاف

در بوطه آزمون

فرگس کامکار

کارشناس ارشد حقوق خصوصی

دکتر عیسی ولایی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی شهر قدس

دکتر خدیجه صلح میرزایی

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی شهر قدس

سرشناسه : کامکار، نرگس، ۱۳۶۸-
 عنوان قراردادی : ایران. قوانین و احکام
 عنوان و نام پدیدآور : عملکرد شورای حل اختلاف در بوته آزمون/ نرگس کامکار.
 مشخصات نشر : تهران: خرسندی، ۱۳۹۵-
 مشخصات ظاهری : ۱۶۰ ص.
 شابک : 978-600-114-513-1
 وضعیت فهرست نویسی: فیبا
 یادداشت : کتابنامه.
 موضوع : ایران. قوه قضائیه. شورای حل اختلاف
 موضوع : ایران. قوه قضائیه. شورای حل اختلاف -- قوانین و رویه‌ها
 موضوع : حل اختلاف -- ایران
 رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۵ ع ۸ ۱۸۲۹/۵ KMH
 رده‌بندی دیسک : ۳۴۷/۵۵۰۹
 شماره کتبشناسی ملی : ۴۰۶۴۹۳۷



انشارات خرسندی

نمایشگاه و فروشگاه کتب فقهی، حقوقی و علوم سیاسی
 تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، خیابان باقرزاد، نرسیده به خیابان دانشگاه،
 پلاک ۱۷۴، واحد ۱

تلفن: ۵ - ۶۶۹۷۱۰۳۴ و ۵ - ۶۶۹۰۵۸۱

پست الکترونیک: Kho.sandypub@gmail.com

سایت اینترنتی: www.Khorsandypub.com

عملکرد شورای حل اختلاف در بوته آزمون

نرگس کامکار - دکتر عیسی ولایی - دکتر خدیجه صلح سیرزایی

گروه حقوق، واحد شهر قدس، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

کتاب حاضر پایان‌نامه دانشجویی است و کلیه حقوق مادی و معنوی آن متعلق به
 واحد دانشگاهی است.

چاپ اول: ۱۳۹۴ - شمارگان: ۵۰۰ جلد

صفحه‌آرایی: الهام پیدایی

قیمت: ۱۱۰۰۰۰ ریال

ISBN: 978-600-114-513-1

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۱۴-۵۱۳-۱

فهرست مطالب

مقدمه.....	۱۳
فصل اول: نهادهای سازش در ایران و سایر سیستم‌های حقوقی.....	۲۱
مبحث اول - نهادهای سازش در ایران.....	۲۲
گفتار اول - خانه‌ی انصاف.....	۲۳
گفتار دوم - شورای داود.....	۲۶
گفتار سوم - قاضی زحکم.....	۲۹
مبحث دوم - نهادهای سازش در سایر سیستم‌های حقوقی.....	۳۳
مبحث سوم - فلسفه و اهداف تشکیل شورای حل اختلاف.....	۳۷
مبحث چهارم - ماهیت سازش و داوری.....	۴۲
مبحث پنجم - صلاحیت و اختیارات شورای حل اختلاف.....	۴۵
فصل دوم: صلاحیت شورای حل اختلاف در امور حقوقی.....	۵۳
مبحث اول - موضوعات حقوقی قابل ارجاع به شوراهای حل اختلاف.....	۵۴
گفتار اول - دعاوی با ماهیت مدنی و حقوقی.....	۵۵
گفتار دوم - امور دارای ماهیت حقوقی و حسبی.....	۵۷
مبحث دوم - صلاحیت ذاتی شورا در امور حقوقی.....	۶۰
مبحث سوم - صلاحیت غیر ذاتی شورا در امور حقوقی.....	۶۲
مبحث چهارم - مصادیق صلاحیت شورا در امور حقوقی.....	۶۳
گفتار اول - صلاحیت شورا در دعاوی راجع به دیون و منافع.....	۶۴
گفتار دوم - صلاحیت شورا در دعاوی راجع به ضرر و زیان ناشی از جرم.....	۶۵
گفتار سوم - صلاحیت شورا در دعاوی راجع به ضمان قهری.....	۶۵
گفتار چهارم - صلاحیت شورا در دعاوی راجع به امور حسبی.....	۶۶

گفتار پنجم - صلاحیت شورا در درخواست تامین دلیل	۶۷
مبحث پنجم : صلاحیت شورای حل اختلاف در صدور تصمیم در امور حقوقی	۶۹
گفتار اول - تصمیمات مبتنی بر قرار	۶۹
گفتار دوم - تصمیمات مبتنی بر رای	۷۷
گفتار سوم - صلاحیت شورا از حیث اعتراض به رای	۷۸
مبحث ششم - مواد قانونی قلمرو صلاحیت شورا در امور حقوقی و نقد آن	۸۹
فصل سوم: آمار و عملکرد شورای حل اختلاف	۱۰۱
منطقه ۱ شهر تهران	۱۰۱
مبحث اول - نمودار ۱-۱ ادوار عملکرد شورای حل اختلاف منطقه یک استان تهران به تفکیک هر سال (۱۳۸۴-۱۳۹۴)	۱۰۲
مبحث دوم - نمودار ۱-۲ مقایسه ای ۱۰ سال (۱۳۸۴-۱۳۹۴) به طور جزئی ..	۱۲۵
مبحث سوم - نمودار ۱-۳ تاثیر عمادک شورای حل اختلاف در پرونده‌های وارده به دادگستری ..	۱۴۰
منابع و مآخذ	۱۴۷
پیوستها و ضمایم	۱۵۱

فهرست جداول و نمودارها

مبحث اول - نمودار و جداول عملکرد شورای حل اختلاف منطقه یک استان تهران به

تفکیک هر سال (۱۳۸۴-۱۳۹۴) ۱۰۲

نمودار شماره ۱ ۱۰۴

نمودار شماره ۲ ۱۰۶

نمودار شماره ۳ ۱۰۸

نمودار شماره ۴ ۱۱۰

نمودار شماره ۵ ۱۱۲

نمودار شماره ۶ ۱۱۴

نمودار شماره ۷ ۱۱۶

نمودار شماره ۸ ۱۱۸

نمودار شماره ۹ ۱۲۰

نمودار شماره ۱۰ ۱۲۲

نمودار شماره ۱۱ ۱۲۴

مبحث دوم - نمودارهای ترکیبی و مقایسه ای ۱۰ سال (۱۳۸۴-۱۳۹۴) به عنوان جزئی .. ۱۲۶

نمودار شماره ۱۲ ۱۲۶

نمودار شماره ۱۳ ۱۲۸

نمودار شماره ۱۴ ۱۳۰

نمودار شماره ۱۵ ۱۳۲

نمودار شماره ۱۶ ۱۳۴

نمودار شماره ۱۷ ۱۳۶

نمودار شماره ۱۸.....	۱۳۸
مبحث سوم- نمودار تاثیر عملکرد شوراهای حل اختلاف در پرونده‌های وارده به دادگستری.....	۱۴۰
نمودار شماره ۱۹.....	۱۴۰
نمودار شماره ۲۰.....	۱۴۱

مقدمه

افزایش روزافزون جمعیت، فقر مالی و فرهنگی، اطلاع نداشتن مردم از قوانین و مقررات، تورم و تراکم قوانین موجب گسترش تعداد دعاوی در عصر حاضر گردیده است و از آنجا که دستگاه قضایی نیز توان رسیدگی به دعاوی را چه به لحاظ کیفی و چه به لحاظ کمی به علل مختلف مانند نبود نیروی انسانی و منابع مالی ندارد، حکومت ها در جستجوی راهی برای عدم تصدی مطالب دعوایی، ده و در تلاش اند که قدرت خود را در امر قضا متمرکز بر موضوعاتی نموده که ارزش های اساسی جامعه را جریحه دار نمی نمایند تا بتوانند امنیت و آسایش را به جامعه باز گردانند. از این روی بایست از رسیدگی به دعاوی که موجب دل مشغولی این دستگاه می گردد دوری نموده و برای راهکار علمی مطمئنی برای اینگونه دعاوی بوده تا بتوانند عدالت اجتماعی را بهتر فراهم سازند.

عمدتاً دولت ها و حکومت ها برای کاستن از بار دستگاه قضایی، مردم را به سوی داوری سوق می دهند. وظیفه دولت و اولیای امور است که با استفاده از روش ها و تبلیغات مناسب نسبت به بیان فواید و امتیازات داوری و شناساندن این نهاد و طرق احکام از آن اقدام کنند و با ایجاد اطمینان خاطر در مردم، آنان را به جای مراجعه به دادگستری به استفاده از داوران رهنمون شوند. لیکن به لحاظ عدم تعیین جایگاه داوری از طرف دولت و هیئت حاکمه، مردم از ابام گذشته دادگستری را مرجع تظلمات و حل و فصل دعاوی و اختلافات خود می دانند که بدین لحاظ هر وقت که دچار مشکل حقوقی یا کیفری می شوند به آن مراجعه و در جهت حل مشکلات خود اقدام می نمایند، به عبارت دیگر مردم آشنایی کافی با دیگر روش های حل و فصل اختلافات ندارند، و دادگستری را مطمئن ترین ملجاء و پناهگاه قانونی برای احقاق حقوق خود می دانند درحالیکه داوری نیز همانند رسیدگی قضایی از

حمایت قانون گذار برخوردار است و بهتر از آن می تواند در خصوص مشکلات حقوقی مردم موثر باشد.^۱

بدین منظور امروزه در بسیاری از کشورهای جهان نهادهایی در کنار دستگاه قضایی وجود دارد که ضمن دارا بودن خصایصی که نه تنها می تواند در اجرای عدالت و حل و فصل اختلافات مردم نقش موثری داشته باشد، بلکه می تواند بار سنگین دستگاه قضایی را به عنوان بخشی از نظام حکومتی سبک کرد و به یاری آن بشتابد مانند دادگاه انصاف و دادگاه مشترک در انگلستان و یا شورای مردمی در ایالات متحده آمریکا، همچنان که در قرون وسطی نیز اینگونه بوده مثلاً در اروپا بهترین نهاد حل و فصل اختلافات، داوری بوده، البته نه بنابر آنچه به اشتباه تصور می نمود بلکه بر مبنای تأمین هم زیستی مسالمت آمیز بین گروه های مختلف.

در کشورهایی همچون انگلستان^۱ به "نهاد میانجیگری" به وسیله قانون ۳ ژانویه ۱۹۷۳ تشکیل شد که فقط به ادعاها و شکایات مردم در رابطه با طرز کار و عملکرد ادارات دولتی، موسسات عمومی و هر مرجعی که عهده دار انجام مأموریت در زمینه ارائه خدمات عمومی به آنها بوده رسیدگی می نمود. همچنین در انگلستان سابقه داوری به دادگاه های صلح برمی گردد و در شوروی سابق دادگاه های رفقا و در هنر نیز بنیادین عدالت وجود داشته اند.

بنابراین در بسیاری از کشورها، در حوزه های مختلفی از نظام قضایی موضوع مشارکت مردم و نهادهای اجتماعی به خوبی جا افتاده است و با توجه به ویژگی های نظام های حقوقی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی این مشارکت در کشور متغیر است. دادرسی شورایی و نهاد داوری در ایران نیز از سابقه طولانی و دیرینه آن برخوردار است به طوری که قبل از تشکیل دولت و "حکومت" نهادهای غیر رسمی و سنتی وجود داشتند که بدون یاری و توسل به قوای حکومتی توسط خود شهروندان به حل و فصل اختلافات می پرداختند. به عنوان مثال در ایران باستان در زمان دولت پارت جرایمی که در محدوده خانواده به وقوع می پیوست مانند قتل یکی از اعضای خانواده توسط عضوی دیگر، خود

۱. محمدزاده اصل، حیدر، کتاب داوری در حقوق ایران، انتشارات ققنوس، چاپ اول، ۱۳۸۲، صفحه ۱۳

خانواده نسبت به تعیین مجازات اقدام می‌نمود، چرا که معتقد بودند این قبیل جرایم به حقوق عمومی مربوط نمی‌شود و فقط به حقوق خانواده آسیب می‌رساند نه اجتماع. با کمی احتیاط شاید بتوان این روش را شیوه حل و فصل اختلافات خانوادگی در دوره ماد به شمار آورد.^۱

همچنین بعد از نهضت مشروطیت تصویب قانون اصول محاکمات حقوقی در سال ۱۲۸۹ مقررات نسبتاً کاملی درباره‌ی حکمیت و داوری بیان گردید، سپس در سال ۱۳۰۶ قانون حکمیت به تصویب رسید، زیرا مقررات قانون اصول محاکمات حقوقی حکمیت را موقوف به تراضی طرفین کرده بود، در حالیکه در قانون حکمیت ۱۳۰۶ حکمیت اجباری نیز پیش بینی شد. بود و در مرحله‌ی نخستین رسیدگی به دعوا به تقاضای یکی از اصحاب دعوا به داوری ارجاع می‌شد. مشروط بر اینکه تا پایان جلسه‌ی اول این تقاضا به عمل می‌آمد. با گذشت زمان در سال ۱۳۰۹ قانون تشکیل خانه‌های انصاف در روستاها و قانون تشکیل شورای داوری در شهرها تصویب شد. که ایجاد این نهادها قبل از انقلاب اسلامی نشانه‌ی مشارکت مردم و جامعه‌ی مدنی در حل و فصل دعاوی و اختلافات و نشانه‌ی حاکمیت مردم سالاری است چرا که از دوران گذشته قضا و قضاوت سمتی رسمی و خاص حاکمیت بوده است. بعد از انقلاب اسلامی نیز در ماده ۶۰ قانون تشکیل دادگاه‌های عمومی و انقلاب نهادی به نام "قاضی تحکیم" پیش بینی شد که با موجب آن طرفین دعوا در صورت توافق می‌دانستند برای احقاق حق و فصل خصومت به قاضی تحکیم مراجعه نمایند تا اینکه در سال ۱۳۷۶ قانونگذار با فراتر نهادن و قانون داوری تعارض بین المللی را به تصویب رساند و نهایتاً در راستای سهم نمودن مشارکت مردم در حل و فصل اختلافات با تصویب ماده‌ی ۱۸۹ قانون برنامه‌ی سوم توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۷۹/۱/۱۷ مجلس شورای اسلامی که پایه و زیر

۱. نجفی ابرند آبادی، علی حسین، تاریخ حقوق ایران در دوران باستان، درس تاریخ حقوق جزا دوره کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم شناسی، دانشکده حقوق دانشگاه شهید بهشتی

بنای تأسیس نهاد شورای حل اختلاف بوده و با تشکیل این نهاد سبب ایجاد تحول در نظام قضایی ایران بعد از انقلاب اسلامی گردید.

این ماده که در همان تاریخ تصویب مورد تأیید شورای نگهبان قرار گرفت مقرر می‌داشت: "به منظور کاهش مراجعات مردم به محاکم قضایی در راستای مشارکت‌های مردمی اختلافات محلی و نیز حل و فصل اموری که ماهیت قضایی ندارند و یا ماهیت قضایی آن از پیچیدگی کمتری برخوردار است به شورای حل اختلاف واگذار می‌گردد. حدود وظایف و اختیارات این شوراها و ترکیب و نحوه انتخاب اعضاء آن بر اساس آیین نامه ای خواهد بود که به پیشنهاد وزیر دادگستری و تصویب هیئت وزیران به تأیید رئیس قوه قضاییه می‌رسد."

پس از گذشت بیش از سه سال از تاریخ تصویب این ماده، آیین نامه اجرایی آن در مرداد ماه سال ۱۳۸۱ به تأیید نامی رئیس قوه قضاییه رسید که بر اساس آیین نامه مزبور مقدمات تشکیل شوراهای حل اختلاف فراهم شد. و نخستین شورا در تاریخ ۱۸ فروردین سال ۱۳۸۱ در شهرستان رباط کریم در استان تهران تشکیل گردید. صرف نظر از سابقه تاریخی، بدون تردید، وضعیت موجود قوه قضاییه مورد حمایت حقوق دانان، مردم و مسئولان عالی نظام از جمله مسئولین قضایی نمی‌باشد و رسیدن به نقطه مطلوب و جایگاه شایسته قضا در نظام اسلامی با توجه به پشتوانه غنی فقهی به تلاش گسترده و بهیچ‌گویی از دانش و فنون قضایی و استفاده از کلیه ظرفیت‌های فقهی و حقوقی نیاز دارد. قوه قضاییه با اذعان به وجود کاستی‌های فراوان در سیستم قضایی کشور، توسعه قضایی راهبردی را در پیش قرار داده و گام‌هایی در زمینه‌های مختلف از جمله احیای دادسراها برداشته است. به احیای شتابزده آن بدون آماده کردن بسترهای لازم مثل تدوین آیین دادرسی مناسب، تهیه امکانات فیزیکی، آموزش نیروهای کافی و نیز حاکم شدن دو روش در سیستم قضایی کشور از نقاط ضعف احیای دادسراها بود که در جای خود قابل بررسی است.

یکی دیگر از این اقدامات که اجرای صحیح آن می‌توانست در زدودن برخی از مشکلات قوه قضاییه موثر باشد، تشکیل شوراهای حل اختلاف و استفاده از مشارکت‌های مردمی و

اصلاح ذات البین توسط مردم است تا بسیاری از پرونده ها توسط مردم با کدخدای منشی و پا در میانی افراد موجه جامعه به صلح و سازش منتهی و ریشه عداوت و نزاع کننده شده و در نتیجه از حجم ورودی پرونده های دادگستری کاسته شود. در این راستا شوراهای حل اختلاف در سراسر کشور تشکیل شد. گفته می شود شورای حل اختلاف باعث کاهش ۵۰٪ پرونده های دادگستری در بسیاری از استان ها شده است، (روزنامه جمهوری اسلامی ۱۳۸۴/۱/۲) ولی به نظر می رسد، این آمار واقع بینانه نیست چون درصد پرونده ها در حوزه صلاحیت شورای حل اختلاف این حد نیست که بیان شده است؟! در این کتاب ما به نهادهای سازش در ایران، صلاحین شورای حل اختلاف در امور حقوقی آمار و عملکرد و اقدامات شورای حل اختلاف منطقه یک استان تهران (در امور حقوقی) مورد بررسی قرار گرفته است.

در واقع موضوع تورم پرونده های قضایی و تراکم کار در محاکم قضایی و مشکلات عدیده ای که دستگاه قضایی با آن مواجه است نیز در تاسیس این نهاد بی تاثیر نبوده است. این موضوع در قانون برنامه سوم با عبارت: "به منظور کاهش مراجعات مردم به محاکم قضایی..." به صراحت ذکر شده است.^۱

از جهت دیگر شورای حل اختلاف به عنوان نجات دهنده دستگاه قضایی پا به عرصه وجود نهاده است چرا که یکی از علل اصلی تصویب مقررات و ایجاد شورای حل اختلاف، کنترل بار دعاوی موجود در دادگستری و تراکم کار قضایی است تا بدین وسیله هم از تلاش بی شائبانه قضات و کارکنان کاسته شود هم از هزینه سرانجام امور رسیدگی قضایی و اطاله دادرسی جلوگیری به عمل آید و همچنین موجب تسهیل ورود رسیدگی گردد.

شورای حل اختلاف علاوه بر آنکه یکی از اهداف آن "توسعه قضایی" است و برای اجرای دقیق تر عدالت و حل واقعی اختلافات و رفع حقیقی خصومت ها پا در میدان گذاشته، هدف مهم تری را در خود مستتر دارد و آن کمک به آحاد جامعه و در نتیجه

۱. رهگشا، امیرحسین، نگاهی به شورای حل اختلاف، جلد اول، صفحه ۲۱

حس اعتماد متقابل مردم به قوه قضاییه و بالعکس هست که حاصل مسئولیت متقابل آنها در مقابل یکدیگر می‌باشد.

به علاوه یکی از مهمترین نقاط قوت شوراهای محلی بودن آنهاست. اعضای این شوراها با توجه به وضعیت و شرایط واقع فرهنگی، اجتماعی منطقه به فعالیت در آن می‌پردازند. ولی این امر شاید به نوعی نقطه ضعف نیز محسوب شود، چون از توجه کردن به افراد متخصص حقوقی و کارآمد دور می‌شویم.

در ادامه‌ی مطلب می‌توان گفت در ایران سالانه ۵ میلیون پرونده وارد دستگاه قضایی می‌شود که از نظر حجم با پرونده‌های قضایی کشورهایی چون چین یا هند برابری می‌کند، این سیل وحشتناک پرونده‌ها، قطعاً برای دستگاه قضایی مسئله ساز خواهد بود و جای سوال است که آیا دادگاه‌ها، قصات موجود توانایی حل و فصل این تعداد پرونده را دارند و یا خیر؟ البته این تعداد علامت بر پرده‌های قدیمی است.

در بعضی از شعب با پرونده‌های بسیار مواجه هستیم که این مسئله منجر به اطاله‌ی دادرسی، از بین رفتن وقت مردم و عدم رضایت آنها خواهد شد که مسئولان قضایی دلیل بروز این اتفاق را کم توجهی به نهادهای شبه قضایی که شوراهای حل اختلاف مصداق مهم آن است، می‌دانند.

در شورای حل اختلاف مهمترین هدف تلاش برای ایجاد سازش بین طرفین اختلاف است. البته کلیه مراحل رسیدگی به این دعاوی به صورت اختیاری و داوطلبانه است. یکی از بزرگترین شکایات موجود از کار شورای حل اختلاف نداشتن تشکیلات مصوب و مستقل از جمله تشکیلات اداری، قضائی و مالی مناسب برای این شوراهاست. این امر نیز در کار شورای حل اختلاف وقفه بسیار ایجاد کرده است. بنابراین شوراهای نیازمند تشکیلات قضائی و اداری منسجم هستند که متأسفانه در حال حاضر مشاهده نمی‌شود، اگر چه از نظر کیفی توجه به آموزش و ارائه‌ی خدمات آموزشی به اعضاء شوراهای حل اختلاف است ولی چندان اثر بخش نیست. براساس آمار موجود، بیشترین موارد مواجه به شوراهای، مطالبات مالی افراد از یکدیگر است.

در کشور ما تورم پرونده‌های کیفری بیش از پیش مسئولان قضائی کشور را به فکر چاره انداخته تا با در پیش گرفتن سیاست جنایی صحیح در پر بار کردن هر چه بیشتر نهاد عدالت کیفری و رسیدن به اهداف والای مجازات که همان اصلاح فرد و دفاع از جامعه است قدم بردارد. حال قضا زدایی یا خصوصی سازی قضاوت از جمله تدابیری است که قانون گذار ایران به آن توسل جسته و در شورای حل اختلاف اجرا نموده است. اکنون با توجه به اینکه شوراهای حل اختلاف در اکثر مناطق کشور تشکیل گردیده و با عنایت به اینکه قانون آئین نامه ای که خلاف صریح قانون نباشد، لازم الاجراست و سرپیچی از آن موجب مسئولیت خواهد بود، ضمن احترام و تواضع به دیدگاه و نظرات، به نظر می‌رسد که بدون شک در خصوص قانون آئین نامه اجرائی شورای حل اختلاف قطعاً کسی نمیتواند ادعا کند که قانون و آئین نامه مذکور خالی از اشکال است. لازم به ذکر است با وجود تمام ایرادات و ابهامات اساسی که این شوراهای وارداست، ذات توسل به این شیوه دادرسی جهت حل و فصل اختلافات توسط قانون گذار را باید ستود و حمایت کرد و با متوجه نمودن قانون گذار به عیوب آن و موارد مغایرت آن با قانون اساسی به عنوان «ميثاق ملی» و با استفاده از دستاوردهای اندیشه و تجارب دیرینه ملل و با در نظر گرفتن عرف و مذهب جامعه اسلامی ایران تنظیم نماید.

این مکتوب در سه فصل تنظیم شده است که در فصل اول کلیاتی از تاریخچه تشکیل این نهادهای سازش در ایران و مشابه آن در سایر سیستم‌های حقوقی، بررسی ماهیت سازش و داوری به اختصار آمده است. در فصل دوم صلاحیت شورای حل اختلاف در امور حقوقی به طور مشروح بیان شده است و در فصل سوم عملکرد شورای حل اختلاف منطقه یک استان تهران (در بند) به روش میدانی (آمار و جداول و نمودارها) مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته و در خاتمه نتایج به دست آمده از پژوهش و پیشنهادها مطرح شده است.